



Feuille-info

Le transfert sécuritaire de renseignements personnels sur la santé

Il peut arriver que les dépositaires de renseignements sur la santé transfèrent des renseignements personnels sur la santé afin d'assurer la fourniture efficace et en temps voulu des soins de santé. Or, ils doivent protéger avec vigilance la vie privée des particuliers lors de ces transferts, comme en témoigne la perte de plusieurs envois par messenger provenant d'Action Cancer Ontario, qui contenaient des renseignements sur le dépistage du cancer du côlon concernant plus de 7 000 personnes. Après cette perte, le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP) a ordonné à Action Cancer Ontario de cesser de transférer ces dossiers sur support papier et d'envisager de le faire par un moyen électronique sécuritaire¹. La présente feuille-info explique les conséquences de cette ordonnance pour les dépositaires.

Cette ordonnance a été rendue à l'endroit d'Action Cancer Ontario en fonction des circonstances particulières de l'incident en question, mais les dépositaires peuvent s'en inspirer pour minimiser le risque d'atteinte à la vie privée lors du transfert de dossiers de renseignements personnels sur la santé. La présente feuille-info énonce des facteurs

dont les dépositaires devraient tenir compte pour élaborer des politiques, procédures et pratiques concernant le transfert sécuritaire de dossiers sur support papier ou sous forme électronique, étant donné que certains dépositaires ont des dossiers électroniques, mais que d'autres fonctionnent toujours sur papier pour le moment.

L'ordonnance HO-011

Action Cancer Ontario a fait appel à un service de messageries pour transférer des dossiers contenant des renseignements sur le dépistage du cancer du côlon sur support papier, après avoir envisagé mais rejeté d'autres possibilités, notamment la transmission par l'entremise d'un portail Web ou au moyen de clés USB chiffrées. On a découvert plus tard que les médecins n'avaient pas reçu les renseignements sur le dépistage du cancer du côlon concernant plus de 7 000 personnes.

Dans son examen de cet incident, le CIPVP a tenu compte des facteurs suivants :

- les caractéristiques de la personne ou de l'organisme qui transfère les dossiers;
- les caractéristiques de la personne ou de l'organisme qui reçoit les dossiers;

1 Ordonnance HO-011



- le nombre de personnes dont les renseignements personnels sur la santé sont contenus dans les dossiers;
- le volume de dossiers à transférer et la fréquence des transferts;
- l'accessibilité de méthodes de rechange pour assurer le transfert et les risques associés à chacune de ces méthodes.

Compte tenu de ces facteurs, le CIPVP a conclu que l'organisme n'avait pas pris de mesures raisonnables dans les circonstances pour assurer le transfert sécuritaire des dossiers, pour les raisons suivantes :

- Action Cancer Ontario est un grand organisme bien structuré qui disposait des ressources nécessaires pour adopter une méthode de transfert plus sécuritaire que le transport sur support papier;
- Les personnes qui ont reçu les documents étaient des médecins, dont on pouvait raisonnablement s'attendre à ce qu'ils disposent de la technologie nécessaire pour accéder aux renseignements personnels sur la santé de façon électronique;
- Les dossiers contenaient des renseignements personnels sur la santé concernant un grand nombre de personnes qui participaient à un programme provincial en cours, de sorte que la portée et les risques d'une atteinte éventuelle à la vie privée étaient considérables²;
- Il existait d'autres méthodes de transfert plus sécuritaires, y compris des méthodes électroniques.

2 Au départ, les renseignements personnels sur la santé concernant plus de 20 000 personnes ont été perdus. Cependant, après que le CIPVP eut demandé la tenue de visites sur place, ce nombre a été ramené à environ 7 000.

Quelles sont les conséquences de cette ordonnance pour les dépositaires de renseignements sur la santé?

Il a été ordonné à Action Cancer Ontario de cesser de transférer des dossiers contenant des renseignements sur le dépistage du cancer du côlon sur support papier, mais cela ne veut pas dire qu'il est désormais interdit de transférer des dossiers de renseignements personnels sur la santé sur un tel support, notamment par messenger cautionné ou poste ordinaire. La question de savoir s'il est ou non raisonnable d'employer une méthode particulière de transfert sécuritaire repose sur les circonstances. L'ordonnance établit un certain nombre de facteurs que les dépositaires devraient envisager pour choisir une méthode de transfert sécuritaire. Ces facteurs, qui sont décrits ci-dessous, ne s'excluent pas mutuellement; il faut les envisager ensemble afin de déterminer si une méthode particulière de transfert sécuritaire est raisonnable dans les circonstances.

Les caractéristiques de la personne ou de l'organisme qui transfère les dossiers

Ce que l'on peut attendre d'un organisme comme Action Cancer Ontario peut s'écarter considérablement de ce que l'on peut attendre d'un praticien exerçant seul. La taille, la structure et les ressources dont dispose le dépositaire sont des facteurs à envisager pour déterminer les méthodes de transfert sécuritaire qui sont raisonnablement à sa disposition.

Les caractéristiques de la personne ou de l'organisme qui reçoit les dossiers

Le dépositaire qui transfère les dossiers doit également déterminer si le destinataire est en mesure d'y accéder sous la forme dans laquelle



ils lui parviendront. Par exemple, il ne serait peut-être pas raisonnable de s'attendre à ce que des patients disposent de la technologie nécessaire pour accéder à des dossiers sous forme électronique. Cependant, dans l'ordonnance, on souligne que dans les cas où il est raisonnable de s'attendre à ce que le destinataire soit en mesure d'y accéder, il ne faut pas choisir une méthode de transfert qui pose des risques plus élevés pour la vie privée que d'autres méthodes pour la seule raison que le destinataire la préfère.

Le nombre de personnes dont les renseignements personnels sur la santé sont contenus dans les dossiers

Le nombre de personnes dont les renseignements personnels sur la santé sont contenus dans les dossiers transférés détermine la portée de toute atteinte éventuelle à la vie privée. Il s'agit d'un facteur important à envisager au moment de choisir la méthode de transfert sécuritaire.

Le volume de dossiers à transférer et la fréquence des transferts

Le risque augmente parallèlement au volume de dossiers transférés et à la fréquence des transferts. Les transferts qui comprennent la diffusion élargie d'un grand nombre de dossiers de renseignements personnels sur la santé, les transferts réguliers ou ceux qui entrent dans le cadre d'un programme continu ou de longue durée représentent un risque accru pour la vie privée.

L'accessibilité de méthodes de rechange pour assurer le transfert et les risques qui y sont associés

Avant de choisir une méthode de transfert sécuritaire, il est important de prendre en

compte toutes les méthodes qui ne nuiraient pas à la fourniture efficace et en temps voulu des soins de santé. Ces méthodes peuvent évoluer avec la technologie et l'avènement de nouvelles solutions visant à mieux protéger la vie privée. Les dépositaires devraient, dans la mesure du possible, se tenir au courant de l'évolution des normes et pratiques exemplaires de l'industrie à cet égard, et notamment des ordonnances, lignes directrices et feuilles-info du CIPVP.

Après avoir répertorié toutes les méthodes de transfert qui sont à leur disposition, les dépositaires devraient déterminer les risques pour la vie privée et la confidentialité de chaque méthode. Une telle évaluation permet aux dépositaires de déterminer les mesures à prendre pour réduire les risques associés à chaque méthode, et de choisir une méthode raisonnable comportant un degré de risque proportionnel au préjudice qu'entraînerait une atteinte à la vie privée. Ces risques peuvent être établis sans qu'il ne soit nécessaire de mener une évaluation structurée de l'incidence sur la vie privée.

Cependant, il est recommandé d'effectuer une telle évaluation lorsque les dossiers contiennent des renseignements personnels sur la santé concernant un grand nombre de personnes, lorsque le volume de dossiers transféré est élevé ou lorsque le transfert se fait dans le cadre d'un programme continu. Les dépositaires devraient consulter des experts s'ils ne possèdent pas les connaissances ou l'expertise nécessaires pour mener une évaluation structurée de l'incidence sur la vie privée.



Élaboration de politiques, de procédures et de pratiques

Les dépositaires voudront tenir compte de tous les facteurs susmentionnés au moment d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques et procédures de transfert sécuritaire de dossiers sur support papier et sous forme électronique. Il est recommandé que ces politiques et procédures établissent les méthodes approuvées de transfert sécuritaire et interdisent toute autre méthode. Les méthodes approuvées devraient être examinées régulièrement pour s'assurer qu'elles sont toujours conformes aux normes et aux pratiques exemplaires de protection de la vie privée et de sécurité. Il peut arriver que des pratiques et procédures qui ont déjà été acceptables deviennent périmées en raison de l'évolution des technologies et des normes de sécurité.

Ces politiques et procédures devraient prévoir :

- les circonstances dans lesquelles les dossiers de renseignements personnels sur la santé peuvent être transférés au moyen de chacune des méthodes approuvées;
- les procédures à suivre pour transférer les dossiers au moyen de chacune des méthodes approuvées;
- les précautions administratives, techniques et matérielles à prévoir au moment de transférer les dossiers au moyen de chacune des méthodes approuvées;
- le contenu des documents à remplir, y compris la date, l'heure et la méthode de transfert, le nom de la personne ou de l'organisme destinataire des dossiers et la nature des dossiers transférés;

- la procédure de confirmation de réception des dossiers transférés.

Malgré les précautions, une atteinte à la vie privée peut se produire. Comment s'y préparer?

Les dépositaires devraient élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures concernant le dépistage et la déclaration des atteintes à la vie privée réelles ou possibles, les enquêtes à leur sujet et les mesures à prendre pour maîtriser la situation et informer les personnes concernées.

Ces politiques et procédures devraient définir ce qui constitue une atteinte à la vie privée réelle ou possible, y compris les atteintes à la vie privée qui se produisent pendant un transfert. Une atteinte à la vie privée possible devrait être définie de façon à comprendre des circonstances où les dossiers n'ont pas été reçus dans un délai raisonnable à la suite du transfert.

Ces politiques et procédures devraient également obliger les employés, sous-traitants et autres personnes agissant au nom du dépositaire à informer ce dernier d'une atteinte à la vie privée réelle ou possible à la première occasion raisonnable³ et prévoir la notification des particuliers que les renseignements personnels sur la santé concernent en cas d'atteinte à la vie privée⁴.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter le document *Que faire en cas d'atteinte à la vie privée : Lignes directrices pour le secteur de la santé* du CIPVP.

3 Paragraphe 17 (3) de la *Loi*.

4 Paragraphe 12 (2) de la *Loi*.



Formation

Les dépositaires devraient fournir une formation sur leurs politiques et procédures concernant le transfert sécuritaire et la gestion des atteintes à la vie privée⁵.

Exigences de la Loi

La *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* prévoit des règles obligeant les dépositaires à protéger la confidentialité des renseignements et la vie privée des particuliers, tout en permettant la fourniture efficace et en temps voulu de soins de santé. Les dépositaires doivent transférer les dossiers de renseignements personnels sur la santé de manière sécuritaire⁶ et prendre des mesures qui sont raisonnables dans les circonstances pour protéger ces renseignements⁷. Les dépositaires doivent aussi s'assurer de ne pas transférer de renseignements personnels sur la santé à une fin que d'autres renseignements (comme des renseignements anonymisés ou agrégés) permettent de réaliser, et de ne transférer s'il y a lieu que le minimum nécessaire de renseignements personnels sur la santé⁸.

Autres documents pertinents du CIPVP

Directives concernant la sécurité des transmissions par télécopieur (janvier 2003)

Ordonnance HO-011 (octobre 2011)

Lignes directrices concernant l'évaluation de l'incidence sur la vie privée sous le régime de la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé de l'Ontario (octobre 2005)

Les principes de la protection de la vie privée pour les systèmes de courrier électronique (février 1994)

Que faire en cas d'atteinte à la vie privée : Lignes directrices pour le secteur de la santé (mars 2012)

5 Article 15 de la *Loi*.

6 Paragraphe 13 (1) de la *Loi*.

7 Paragraphe 12 (1) de la *Loi*.

8 Article 30 de la *Loi*.

Feuille-info

est publié par **le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.**

Pour nous faire part de vos observations, nous informer d'un changement d'adresse ou pour que votre nom soit ajouté à la liste d'envoi, veuillez communiquer avec :

Service des communications

Commissaire à l'information et
à la protection de la vie privée de l'Ontario
2 rue Bloor Est, Bureau 1400
Toronto (Ontario) CANADA
M4W 1A8

Téléphone : 416-326-3333 • 1-800-387-0073

Télécopieur : 416-325-9195

ATS (Téléimprimeur) : 416-325-7539

Site Web : www.ipc.on.ca

This publication is also available in English.



papier recyclé
à 30%

ISSN 1188-3006